

HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI

(Studi Pada Karyawan Biro Kemahasiswaan UMM)

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Malang

Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi



Oleh:

ANGGI SITI MISTU ROHMAH

(201410040311147)

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Muslimin Machmud, M.Si
2. M. Himawan Sutanto, S. Sos, M.Si

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2020

Halaman Persetujuan

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Anggi Siti Mistu Rohmah

201410040311147

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana (SI) Ilmu Komunikasi

Pada hari Kamis, 25 Juni 2020

Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. **Dr. Joko Susilo, M.Si** ()
2. **Arum Martikasari, Med.Kom** ()
3. **Dr. Muslimin Machmud, M.Si** ()
4. **M. Himawan Sutanto, S.Sos, M.Si** ()

Mengetahui

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Dr. Dyan Estu Kurniawati, M.Si

Halaman Pengesahan

HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI (Studi Pada Karyawan Biro Kemahasiswaan UMM)

Diajukan Oleh :

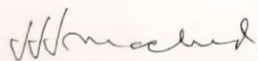
ANGGI SITI MISTU ROHMAH

201410040311147

Telah disetujui

Pada hari / tanggal, Senin / 06 Juli 2020

Pembimbing I



Dr. Muslimin Machmud, M.Si

Pembimbing II

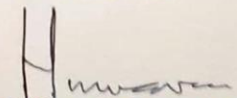


M. Himawan Sutanto, S.Sos, M.Si



Dr. Dyah Estu Kurniawati, M.Si

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



M. Himawan Sutanto, S.Sos, M.Si



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial * Ilmu Pemerintahan * Ilmu Komunikasi * Sosiologi * Hubungan Internasional

Kampus III : Jl. Raya Tlogomas No. 246 Telp. 0341-464316-19 Fax. 0341-460435, 460782, 466321 Malang 65144
E-mail :

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Anggi Siti Mistu Rohmah
NIM : 201410040311147
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
Hambatan Komunikasi Organisasi dalam Dimensi Vertikal dan Horizontal (Studi Pada Karyawan Biro Kemahasiswaan UMM) adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 16 Juni 2020
Yang Menyatakan,



Anggi Siti Mistu Rohmah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Hambatan Komunikasi Organisasi (Studi Pada Karyawan Biro Kemahasiswaan UMM)”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang peneliti miliki dalam melakukan penelitian.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang turut serta berperan aktif dalam membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini, baik dalam dukungan moril maupun materil. Dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin berterima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Fauzan, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Bapak Dr. Rinikso Kartono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak M. Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si., selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang
4. Bapak Dr. Muslimin Machmud, M.Si., selaku dosen pembimbing pertama yang dengan sepenuh hati telah bersedia meluangkan

waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, serta motivasi dalam proses membimbing peneliti.

5. Bapak M. Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing kedua yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, saran, motivasi, serta kesabaran yang luas dalam proses membimbing peneliti.
6. Ibu Widiya Yutanti, S.Sos., Ma., selaku wali kelas Program Studi Ilmu Komunikasi C Angkatan 2014.
7. Segenap Bapak/Ibu dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmunya bagi peneliti, kelak akan berguna untuk peneliti dikemudian hari.
8. Kedua orang tua peneliti, Ayah Tunggal yang telah senyum bahagia di surgaNya dan Ibu Mistiati, Mbah Kung H. Samsul yang senyum bahagia di surgaNya dan Mbah Utu Hj. Istiyah, adik peneliti Via Mistu Mei Saroh dan Oktydhah Mistu Ainin, yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat penuh bagi peneliti. Terima kasih perjuangannya dan juga sudah berusaha memberikan pendidikan yang terbaik bagi peneliti sebagai bekal dikemudian hari.
9. Bapak Yudi Suharsono, S.Psi., M.Si. selaku kepala Biro Kemahasiswaan UMM yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian guna melengkapi skripsi ini sebagai syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

10. Segenap Bapak/Ibu karyawan Biro Kemahasiswaan Universitas Muhammadiyah yang telah bersedia menjadi subjek penelitian dalam skripsi ini.

11. Teman-teman peneliti: Anidya Fernanda, Risky Rahma Y, Ulfi, Wahid Hasyim, Dennox, Wina Karina Alexandria, Siti Masruroh, Ulfah Nabela yang telah membantu, memberikan dukungan, memberikan semangat sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.

12. Kelompok praktikum Hand PR: Nimas Taurina, Khori Ahmadi, Faramitha S, Mudatsir, Ayu, dan Edo Bhara yang selalu menjadi refleksi diri dalam belajar dan berkarya selama di dunia perkuliahan.

Semoga dengan segala bantuan yang diberikan kepada peneliti senantiasa mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhir kata peneliti berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca saat ini maupun dikemudian hari

Malang, 06 Juli 2020

Anggi Siti Mistu Rohmah

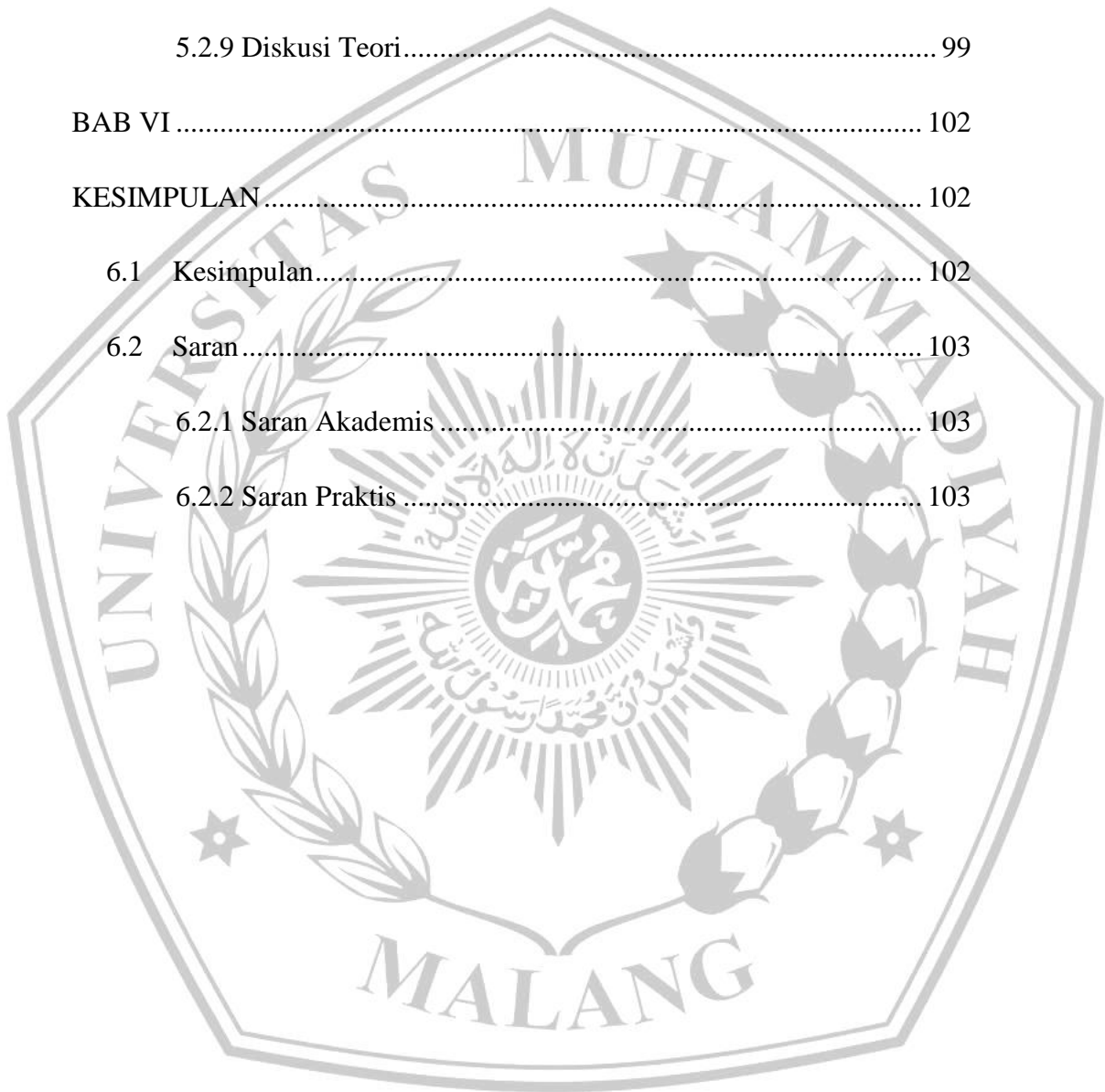
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR PUSTAKA	xv
SCAN SERTIFIKAT PLAGIASI.....	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Akademik	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Komunikasi Organisasi.....	5
2.1.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	5
2.1.2 Tujuan Komunikasi Organisasi	7
2.1.3 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	8

2.2	Penggolongan Komunikasi dalam Organisasi	9
2.2.1	Komunikasi Lisan dan Tertulis	9
2.2.2	Komunikasi Verbal dan Non Verbal	10
2.3	Saluran Komunikasi dalam Organisasi	10
2.3.1	Komunikasi Formal	11
2.3.2	Komunikasi Informal	12
2.4	Dimensi Vertikal	13
2.5	Dimensi Horizontal	16
2.6	Hambatan Komunikasi Organisasi	17
2.7	Fokus Penelitian	23
BAB III		25
METODE PENELITIAN		25
3.1	Pendekatan Penelitian	25
3.2	Tipe dan Dasar Penelitian	25
3.2.1	Tipe Penelitian	25
3.2.2	Dasar Penelitian	26
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian	26
3.3.1	Waktu Penelitian	26
3.3.2	Tempat Penelitian	26
3.4	Sumber Data	27
3.5	Jenis Data	28
3.5.1	Data Primer	28
3.5.2	Data Sekunder	28
3.6	Teknik Pengumpulan Data	28
3.6.1	Wawancara	28

3.6.2 Observasi.....	29
3.6.3 Dokumentasi	29
3.7 Teknik Analisis Data	30
3.8 Uji Keabsahan Data.....	31
BAB IV	33
GAMBARAN UMUM	33
4.1 Gambaran Umum Biro Kemahasiswaan UMM	33
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Biro Kemahasiswaan UMM.....	34
4.2.1 Tugas-tugas Harian	34
4.2.2 Tugas-tugas Periodik	34
4.2.3 Tugas insidental	34
4.3 Wewenang Biro Kemahasiswaan	35
4.4 Tanggung Jawab Biro Kemahasiswaan.....	35
4.5 Struktur Organisasi Biro Kemahasiswaan UMM.....	36
BAB V.....	37
SAJIAN DAN ANALISIS DATA	37
5.1 Deskripsi Subjek Penelitian.....	37
5.2 Sajian dan Analisis Data Penelitian.....	38
5.2.1 Struktur Organisasi (Tingkatan Hierarki)	39
5.2.2 Wewenang Manajerial	49
5.2.3 Spesialisasi.....	60
5.2.4 Persepsi Selektif.....	68

5.2.5 Status atau Kedudukan Komunikator	76
5.2.6 Keadaan Membela Diri	81
5.2.7 Pendengaran Lemah.....	88
5.2.8 Ketidaktepatan Penggunaan Bahasa	93
5.2.9 Diskusi Teori.....	99
BAB VI	102
KESIMPULAN	102
6.1 Kesimpulan.....	102
6.2 Saran	103
6.2.1 Saran Akademis	103
6.2.2 Saran Praktis	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Skema Analisis Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Biro Kemahasiswaan UMM.....	36



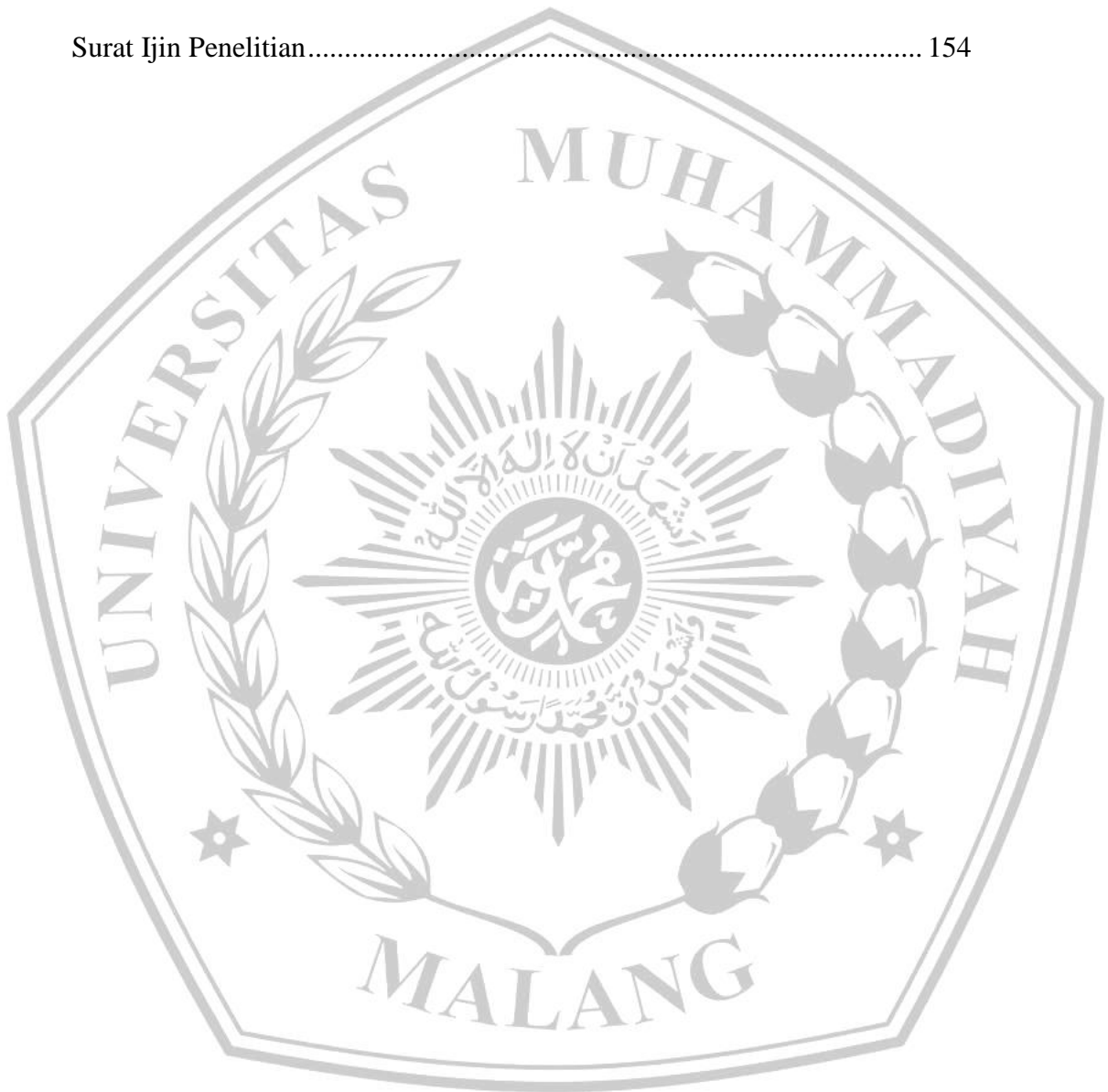
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Metode dan Situasi Penting paling Efektif Tidak Efektif	14
Tabel 2.2 Hambatan Komunikasi Organisasi.....	20
Tabel 5.1 Daftar Subjek Penelitian	38
Tabel 5.2 Diskusi Teori.....	101



DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Foto	105
Instrument Penelitian (Pedoman Pertanyaan Wawancara)	108
Hasil Wawancara	112
Surat Ijin Penelitian.....	154



DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi edisi revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Griffin, W Ricky. 2002. *Management 7th Edition*. Amerika: Houghton Mifflin Company
- Handoko, T Hani. 2003. *Manajemen edisi 2*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Machmud, Muslimin. 2016. *Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian*. Malang: Selaras
- Masmuh, Abdullah. 2010. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UMM Press
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remadja Rosdakarya
- Morissan. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Ghalia Indonesia
- Muhammad, Arni. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Panuju, Redi. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Pareek, Udai. 1991. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo
- Reksohadiprojo, Sukanto dan T. Hani Handoko. (2000). *Organisasi Perusahaan: Teori, Struktur dan Perilaku*. Yogyakarta: BPFE.
- R. Wayne Pace. Don F. Faulos. 2006. *Komunikasi Organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan (editor Deddy Mulyana, MA, Ph.D.)*. PT Remaja Rosdakarya Bandung
- Soetopo, Hendyat. 2012. *Perilaku Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Wijayanto, Dian. 20. *Pengantar Manajemen*. 2012. Gramedia Pustaka Utama

Winardi, J. 2001. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Wiryanto, 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia

Wursanto, 1992. *Etika Komunikasi Kantor*. Yogyakarta: Kanisius

Internet

Ambar. <https://pakarkomunikasi.com/hambatan-hambatan-komunikasi> 1 Maret 2019 pukul 15.30 WIB


Herman. <https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-organisasi> 19 Januari 2019 pukul 10.00 WIB

Jurnal

Handayani, Fitri. 2018. *Analisis Komunikasi Organisasi di Junior Chamber International Chapter Kaltim*. [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/Jurnal%20Fitri%20\(02-08-18-05-28-33\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/Jurnal%20Fitri%20(02-08-18-05-28-33).pdf). 20 Maret 2019 pukul 17.17 WIB

Misna, Andi. 2015. *e-journal Administrasi Negara*, volume 3(2): 521-533. <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1468>. 20 Januari 2019 pukul 14.00 WIB

SCAN SERTIFIKAT PLAGIASI



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima
Plagiasi

Nama : ANGGI SITI MUSTUR


NIM : 2014 - 147

Hasil Plagiasi : 13/6

BAB I	39	36	14		BAB IV	62	23	6	
BAB II	29	22	14		BAB V	0			
BAB III	38		19		BAB VI	17			

Malang, 15-6-2020

Admin Plagiasi Prodi,
PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG


M. Dasuki

